

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
八百屋の
主人編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「八百屋の主人」のテクニックについて解説します。

八百屋の主人とは…

「相手を元気にさせる」プロフェッショナル

最近では大型スーパーの店舗展開が進み、商店街などにある八百屋や魚屋の数は少なくなってきました。しかし、大型スーパーと違うのは、そこにいつも同じ主人がいるということ。そして、その主人は商品の目利きだけでなく、お客さまの気持ちを明るくする存在でもあるのです。そこには「相手を元気にさせる」無意識のテクニックがあります。それは、テクノロジー全盛の現代だからこそ必要な人間力ともいえるのではないのでしょうか。

自分の気分を表に出さず、いつも元気でいる

私がよく行っていた八百屋の主人は、いつも「お嬢! 毎度!」と声をかけてくれました。お嬢さんと呼ばれる年齢ではないので照れくさいのですが、その元気な声かけにいつも気持ちがかパッと明るくなりました。

もし店の主人がその時々で機嫌のムラがあったらどうでしょうか。客の立場なのに、相手の顔をうかがいながら買い物をするのは面倒で、きっと店を変えてしまうのではないのでしょうか。また、接客業にかかわらず、自分の気分を表に出すのは、未熟な印象を相手に与えてしまいます。私たちは他者と仕事をする限り、不機嫌に見られて得をすることは一切ないはず。いつも気分が安定している人には話しかけやすく、たくさんの情報が集まってきます。どれだけ私生活で嫌なことがあっても、仕事場に立った瞬間に機嫌よくいることを心掛けたいものです。

ここが
ポイント

- 私生活を仕事に持ち込まず、不機嫌に見られないようにする
- 機嫌よく見られることで人と情報が集まってくる

誰も嫌な気持ちにさせない世間話をする

仕事をしていれば、世間話の重要性を感じることは多いのではないのでしょうか。世間話がなくても物の売り買いは完結しますが、私は日常会話を含めてサービスだと思っています。なぜなら、ただ「買う」だけであればわざわざ有人の店舗に行く必要のない時代だからです。直接顔を合わせながら会話をし、商品を目利きしてもらうことにこそ有人店舗の価値があると思います。

八百屋の主人は、誰がいつさされても嫌にならない世間話を知っています。天気、気候、地域のことなど、お客さまの私生活に踏み込み過ぎずに、万人に共通する会話を心得ています。特にコロナ禍で、人との接点が希薄になっている時代だからこそ、私たちが「涼しくなってきたね!」「本当ですね」といったやり取りだけで、元気になる人がいることを忘れないようにしたいですね。

ここが
ポイント

- 有人店舗だからこそ、世間話を大切に
- 天気、気候、地域のことなど相手に踏み込み過ぎないテーマだけに

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

常に安定した気持ちでお客さまや仲間を元気に

プロなら職場に私生活の気分を持ち込んではいけません。いつも安定した気持ちで世間話をすることで、お客さまだけでなく、一緒に働く仲間を元気にできる存在を目指しましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に『イヤ!』と言ってもこじれない、嫌われない! ちようどいい言い回し』と『振る舞い』、『絶対に身につけたい 本物の接客』(共に明日香出版社)。

